

## **ELEMEN SUKSES PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI DI KECAMATAN CERME)**

**Selamet Riyadi , Supriyanto**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

[selametriyadi@gmail.com](mailto:selametriyadi@gmail.com)<sup>1</sup> , [supriyanto@uwp.ac.id](mailto:supriyanto@uwp.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui elemen sukses penerapan E-Governemnt dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Poedak di Kantor Kecamatan Cerme. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan 3 elemen sukses dalam menerapkan E-Government di Kantor Kecamatan Cerme, yaitu: 1). Elemen Support yaitu adanya dukungan atau kemauan pimpinan instansi dari tingkat kabupaten, kecamatan hingga pemerintah desa untuk menerapkan E-Government dan adanya aturan yang mendukung penerapan E-Government tersebut . 2). Elemen Capacity yang meliputi tersedianya Sumber daya finansial yang berasal dari APBD untuk Pemerintah Kabupaten dan Kecamatan serta APBDes untuk pemerintah desa, tersedianya Sumber daya infrastruktur yang mendukung penerapan E-Government seperti Komputer, print, wifi dll, dan tersedianya Sumber daya manusia yang berkompeten dalam pelaksanaan E-Government atau pelayanan online. Dan yang ke 3). Elemen Value terkait manfaat yang dirasakan oleh Instansi Pemerintah dalam hal ini Pemerintah Kecamatan Cerme sebagai pemberi pelayanan online kepada Masyarakat yang dimana penerapan E-Government ini memberikan manfaat yang signifikan dari segi inovasi dalam pelayanan yang efektif dan efisien, Sedangkan manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan yakni adanya kemudahan mendapat pelayanan secara cepat efektif dan efisien dari sisi waktu dan biaya.

**Kata Kunci:** Elemen Sukses dan Aplikasi Poedak.

## **Abstract**

This study aims to determine the elements of successful implementation of E-Government in population administration services through the Poedak Application at the Cerme District Office. Using qualitative research methods with descriptive research type. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The data analysis process includes data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate 3 elements of success in implementing E-Government at the Cerme District Office, namely: 1). Elements of Support, namely the support or willingness of agency leaders from the district, sub-district to village governments to implement E-Government and the existence of rules that support the implementation of E-Government. 2). Elements of Capacity which include the availability of financial resources originating from the APBD for Regency and District Governments and APBDes for village governments, the availability of infrastructure resources that support the implementation of E-Government such as computers, print, wifi etc., and the availability of competent human resources in the implementation E-Government or online services. And the third one). Value elements related to the benefits felt by Government Agencies in this case the Cerme District Government as an online service provider to the community where the implementation of E-Government provides significant benefits in terms of innovation in effective and efficient services, while the benefits felt by the community as service recipients namely the ease of getting services quickly, effectively and efficiently in terms of time and cost.

Keywords: Elements of Success and Poedak Application.

## **Pendahuluan**

E-Government atau pemerintahan elektronik merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Semua sistem sudah terdigitalisasi yang memungkinkan terintegrasinya pemerintah, swasta dan masyarakat sehingga dapat berpartisipasi aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Indrajit dalam Pratiwi & Muslihudin (2018:24), E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang digunakan untuk memudahkan kepentingan publik yang bertujuan untuk menyelenggarakan kepentingan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

E-Government mempermudah pemberian layanan publik dalam penyampaian informasi dan pembangunan nasional dan diharapkan agar kita mampu menghadapi perubahan dan mampu memanfaatkan teknologi informasi dengan baik sesuai dengan kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah tertuang dalam Undang-Undang

Nomor 19 Tahun 2016 perubahan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Pratiwi & Muslihudin, 2018:22). Tidak hanya memberi kemudahan dalam pelayanan publik, pelaksanaan konsep e-government dilakukan dalam rangka optimalisasi pelayanan publik. Optimalisasi pelayanan publik menurut Indri dan Hayat dalam Buku Manajemen Pelayanan Publik Hayat (2017:49) adalah memberikan pelayanan secara professional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan publik ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian pelayanan. Sumberdaya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Gresik dalam hal ini melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Nomor : 041/033/437/2020 tentang Standart Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. penerapan pelayanan kependudukan secara daring tersebut menggunakan Aplikasi “POEDAK” (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) yang dapat dioperasikan di Kantor Kecamatan Se-Kabupaten Gresik. Salah satunya adalah Kantor Kecamatan Cerme. Agar dalam pelaksanaan Aplikasi POEDAK di Kantor Kecamatan Cerme dapat berjalan secara optimal, maka perlu tersedia sumberdaya yang mendukung seperti sumberdaya manusia, infrastruktur teknologi, sumberdaya finansial, dukungan dari pejabat publik, sosialisasi dan lain-lain. Maka dari itu, untuk mengidentifikasi sumberdaya yang mendukung pelaksanaan aplikasi POEDAK, peneliti menggunakan teori elemen pelaksanaan e-government dimana terdapat tiga elemen yaitu support, capacity dan value menurut Indrajit dalam (Suaedi dan Wardiyanto,2010:81).

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada obyek alamiah di mana kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut, tetapi dengan menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna (Sugiyono, 2012). Menurut Denzin & Lincoln (1994) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud manafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Erickson (1968) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan

dampak dari Tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka. (Bendini 2021). Fokus penelitian berperan sebagai batasan dalam melihat masalah dalam penelitian. Fokus penelitian digunakan untuk membatasi ruang pembahasan agar tidak meluas kesegala aspek sehingga fokus pada masalah yang akan diteliti. Fokus penelitian adalah salah satu bagian penting pada penelitian kualitatif. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana elemen sukses penerapan e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cerme.

### **Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian sebelumnya Larasati DC. (2019) yang menunjukkan elemen sukses penerapan e-government dalam peningkatan pelayanan public berjudul “Analisis Elemen Sukses E-Government dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPAD) Kota Malang”, menggunakan 8 (delapan) elemen sukses hasil riset dari University of Maryland, Indrajit (2012: 61-68) yakni : Political Environment. Aplikasi SAMPAD ini merupakan ide dari Kepala BP2D yang hadir di tahun 2018 untuk melengkapi aplikasi e-tax yang telah diluncurkan terlebih dahulu di awal tahun 2013. Namun aplikasi SAMPAD masih merupakan aplikasi mandiri yang dikelola oleh BP2D dan belum tersinkronisasi secara general dengan aplikasi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Malang.

Leadership, Peran pemimpin dalam implementasi SAMPAD bisa dibagi menjadi dua yaitu 1) Peran Kepala BP2D Kota Malang. Dalam pelaksanaan SAMPAD, Kepala BP2D Kota berperan sebagai pemberi ide berbagai macam terobosan inovasi dalam meningkatkan PAD di sektor Pajak Daerah. Namun, yang perlu ditingkatkan lagi oleh kepala BP2D dalam menjalankan perannya adalah perlunya ketanggapan dan kebijaksanaan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, seperti tidak berfungsinya aplikasi SAMPAD yang sudah di download oleh wajib pajak. Planning, Perencanaan yang baik berperan besar dalam kesuksesan implementasi SAMPAD. Perencanaan juga berhubungan dengan bagaimana pemerintah daerah berkomitmen dan memiliki sebuah konsep mengenai e-government yang hendak dilaksanakan. Stakeholders, Pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap aplikasi SAMPAD secara langsung adalah Pemerintah Kota Malang dalam hal ini adalah BP2D dibantu dengan rekanan swasta pengembang aplikasi yaitu CV Sinergi. Selain itu stakeholders lainnya adalah Wajib Pajak yang mana dalam hal ini adalah para Wajib Pajak. Dalam pelaksanaan aplikasi SAMPAD ini, BP2D masih terkesan setengah hati dalam

melaksanakan proyek e-government ini sehingga tidak ada keberlanjutan perencanaan dan buruknya koordinasi dengan CV Sinergi.

Tranparancy, Untuk Transparansi ketersediaan data, BP2D selalu siap dan mudah untuk mengakses data yang hendak dicari dan digunakan. Namun ketersediaan data tersebut diatas tidak dibarengi dengan tingkat security yang baik, karena masih ditemui beberapa kendala dimana para hecker tanpa sebab yang jelas berusaha untuk meretas sistem pengamanan, sehingga SAMPADE dinonaktifkan pada sekitaran akhir Desember 2018. Budget, dalam hal penganggaran, sebenarnya BP2D mampu untuk memberikan dana lebih untuk menunjang keberhasilan aplikasi SAMPADE. Pada tahun 2018, budget untuk aplikasi ini sampai dengan delapan puluh lima juta rupiah. Hal ini tergolong sangat minim, untuk aplikasi sekelas perpajakan daerah. Dan pada tahun 2019, tidak ada lagi budget yang dianggarkan untuk aplikasi ini. Sehingga kedepannya, aplikasi ini hanya menjadi sebuah proyek spontanitas dan bertujuan sebagai penyerapan anggaran.

Technology, Faktanya yang menentukan keberhasilan proyek e-Government adalah teknologi yang digunakan. Karena dengan semakin canggih sebuah teknologi makan akan meminimalisir masalah yang ada. Innovation, Secara keseluruhan, inovasi untuk meningkatkan PAD melalui proyek e-government terus dikembangkan, diawali pada tahun 2013 dengan pelayanan pajak online (e-tax) dimana pembayaran pajak tidak lagi by person namun langsung ke Bank Jatim baik datang langsung on the spot ke Bank Jatim atau via ATM maupun M-Banking. Penelitian terkait penerapan E-Government dalam pelayanan juga telah dilakukan oleh Bendini (2021) dengan judul “Elemen Sukses Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada era Covid-19 di Kota Makassar”, menggunakan 3 (tiga) elemen sukses berdasarkan Kajian dan riset dari Harvard JFK School of government (Indrajit, 2004) yakni :

Elemen Support yakni adanya kemauan dari pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam menerapkan pelayanan online dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di era Covid-19 dan adanya aturan yang mendukung penerapa pelayanan online yakni surat edara walikota makassar mengenai implementasi Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.

Elemen Capacity adalah terpenuhinya 3 sumber daya dalam mendukung suksesnya penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan, Tersedianya Sumber daya

infrastruktur teknologi informasi seperti Komputer, Print dan Wifi, Tersediannya Sumber daya Manusia yang berkompeten dalam menjalankan pelayanan online. Elemen Value yakni manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam melaksanakan pelayanan online kepada masyarakat, penerapan ini memberikan manfaat yang signifikan dari segi pelayanan yang efektif dan efisien pada era Covid-19. Adapun manfaat yang dirasakan oleh masyarakat yakni kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan mengurangi resiko penyebaran Covid-19 sebab tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan. Penelitian juga telah dilakukan oleh Diva Cantika & Harapan Tua RFS (2021) berjudul “Elemen Sukses Pelaksanaan E-Government dalam penanggulangan kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru” menggunakan 3 (tiga) elemen sukses yakni, Dalam pelaksanaan e-government dalam penanggulangan kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru sangat dibutuhkan adanya dukungan atau political will dimana dalam hal ini yaitu adanya dukungan baik berupa kebijakan, disepakatinya kerangka e-government, dukungan finansial dan sosialisasi. Dalam pelaksanaan aplikasi Sitanjak Makin Mantap di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, dukungan yang diberikan Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu disepakatinya kerangka e-government dan disahkannya aplikasi tersebut oleh Walikota Pekanbaru.

Capacity element terdiri atas tiga bagian yaitu ketersediaan sumberdaya manusia, sumberdaya, sumberdaya finansial dan sumberdaya infrastruktur. Dalam pelaksanaan aplikasi Sitanjak Makin Mantap, sumberdaya manusia dibagi menjadi beberapa seksi dan petugas. Hal ini dimaksud untuk memperjelas tugas dan tanggung jawab masing-masing dan membentuk arah koordinasi antar bagian. Value element berkaitan dengan nilai dan manfaat yang diberikan dengan adanya aplikasi Sitanjak Makin Mantap di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Bagi penyedia pelayanan, Aplikasi Sitanjak Makin Mantap membantu birokrat dalam pendataan masyarakat miskin dan penyediaan basis data terpadu. Hal ini karena pelaksanaan pelayanan secara konvensional harus dibuat dalam bentuk hardcopy, softcopy, dan fotocopy, sedangkan pelayanan online hanya akan menghasilkan satu data terpadu dan dapat dicetak sewaktu-waktu bila diperlukan. Data pengaduan membantu birokrat dalam pengambilan kebijakan, dengan semakin mudahnya proses pengaduan atau permohonan bantuan masyarakat maka proses pengambilan keputusan semakin cepat pula dan membantu dalam percepatan penanggulangan kemiskinan yang ada di Kota Pekanbaru.

Penelitian ini berkontribusi pada literatur selanjutnya dimana menunjukkan elemen-elemen sukses yang diperlukan dalam pelaksanaan e-government dalam tata kelola

pemerintahan yang memberikan berbagai keuntungan baik peningkatan kualitas pelayanan publik, efisiensi dan efektivitas kinerja pelayanan baik dari pimpinan level atas sampai level bawah yang saling mempengaruhi serta mampu menyelesaikan permasalahan sosial salah satunya Masalah Administrasi Kependudukan. Dalam implementasi e-government dibutuhkan elemen-elemen yang bila di sederhanakan terdiri dari tiga elemen yaitu Support, Capacity dan Value. Pada indikator support merupakan dukungan yang diberikan oleh pejabat publik yaitu adanya kebijakan atau payung hukum yang tegas, visi-misi yang mendukung implementasi e-government, serta sosialisasi guna meningkatkan keikutsertaan masyarakat terhadap konsep e-government yang dibangun. Capacity merupakan ketersediaan sumberdaya yang meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya infrastruktur dan sumberdaya finansial. Value merupakan manfaat atau keuntungan yang dirasakan dengan kehadiran e-government.

### **Kesimpulan**

Sesuai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan judul Elemen Sukses Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Study di Kantor Kecamatan Cerme), kesuksesan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Poedak dilihat dalam tiga elemen sukses penerapan E-Government : Elemen Support, dengan adanya kemauan dari pimpinan OPD dalam hal ini Camat Cerme untuk melaksanakan Pelayanan Administrasi kependudukan melalui Aplikasi Poedak demi memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan. Elemen Capacity, Elemen Capacity yakni terpenuhinya 3 (tiga) sumber daya dalam mendukung suksesnya penerapan E-Government di Kantor Kecamatan Cerme. Tersedianya Sumber daya finansial yang berasal dari dana APBD untuk Kecamatan dan APBDes untuk pemerintah Desa. Tersedianya Sumber daya infrastruktur teknologi informasi seperti Komputer, Print dan Wifi. Tersediannya Sumber daya Manusia yang berkompeten dalam menjalankan pelayanan online.

Elemen Value, Elemen Value adalah manfaat yang dirasakan oleh Pemerintah Kecamatan Cerme dalam melaksanakan pelayanan online kepada masyarakat, penerapan ini memberikan manfaat yang signifikan dari segi pelayanan yang efektif dan efisien. Adapun manfaat yang dirasakan oleh masyarakat yakni kemudahan dalam mendapatkan pelayanan secara cepat, efektif dan efisien.

## Daftar Pustaka

- Pratiwi, E., & Muslihudin, M. (2018). Implementasi E-Government Sebagai Upaya Peningkatan Potensi Desa Di Desa Bumirejo Menggunakan Web Mobile. *Technology Acceptance Model*, 9(1), 22–29. <https://doi.org/10.1136/oem.52.9.587>
- Indrajit, R. E. (2016). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Larasati, D. C. (2019). Analisis Elemen Sukses E-Government Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Kota Malang. *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH 2019, Ciastech*, 93– 100.
- Bendini (2021). *Elemen Sukses Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Era Pandemi Covid-19*.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (R. Nugroho (ed.); 1st ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Haeruddin, & Ikbal, M. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidenreng Rappang. *JURNAL OF GOVERNMENT - JOG (Kajian Manajemen Pemerintahan & Otonomi Daerah)*, 5, 69–88.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru)*, UI Press, Jakarta.
- Arifah, U. (2020). Transformasi Birokrasi Melalui E-Government. *Jurnal Cakrawala: Studi Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi*, 4(2), 30–41.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.